

16PROC005376744 2016-11-11

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
6^Η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ – ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ –
ΗΠΕΙΡΟΥ ΚΑΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΤΡΩΝ

Πάτρα :11-11-2016
Αρ.Πρωτ: 34559

ΤΜΗΜΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ: Γρ. Προμηθειών
ΤΗΛΕΦΩΝΟ: 2613601872
FAX: 2610 227 896

ΑΔΑ:
ΑΠΟΦ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ : 2100

ΑΔΑΜ:
ΑΔΑ: ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ: ΩΧΧΠ46906Λ-Ζ2Δ

Π Ρ Ο Σ Κ Λ Η Σ Η Ε Ν Δ Ι Α Φ Ε Ρ Ο Ν Τ Ο Σ

Για το έργο « **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ (ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΤΑΚΤΙΚΩΝ – ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ)**» CPV: 79511000-9 » για διάστημα τριών (03) μηνών ήτοι από 30-11-2016 έως 30-01-2017 προϋπολογισμού 9.000,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ του Γενικού Νοσοκομείου Πατρών ”.

Σε συνέχεια της υπ' αριθ. 861/08-11-2016 Απόφασης Διοικητή με ΑΔΑ:ΩΘΦ146906Λ-0Υ4 το Γενικό Νοσοκομείο Πατρών απευθύνει πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για την ανάδειξη μειοδότη για το έργο «**ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ (ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΤΑΚΤΙΚΩΝ –ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ)**» CPV: 79511000-9 για διάστημα τριών (03) μηνών ήτοι από 30-11-2016 έως 30-01-2017 προϋπολογισμού εννέα χιλιάδων Ευρώ (9.000,00) συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ ως εξής:

Όλα τα ραντεβού του Νοσοκομείου μας πλην των ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΩΝ και ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΩΝ): Η ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΣΕ ΤΡΕΙΣ (3) ΜΗΝΕΣ
ΚΟΣΤΟΣ (ΓΙΑ ΤΡΕΙΣ ΜΗΝΕΣ) : 9.000,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.

Ο Ρ Ο Ι Κ Α Ι Τ Ε Χ Ν Ι Κ Ε Σ Π Ρ Ο Δ Ι Α Γ Ρ Α Φ Ε Σ Ε Ρ Γ Ο Υ

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΟΥ

Το Νοσοκομείο μας χρησιμοποιεί το Πληροφοριακό Σύστημα Νοσοκομείου **ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ 2.3 (Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.)**.

16PROC005376744 2016-11-11

Τα **τερματικά** των χρηστών (client) συνδέονται με το πρόγραμμα **NETTERM** στον SERVER του Νοσοκομείου μας. Έτσι, το **πρόγραμμα (client)** που θα χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος για την σύνδεση του στο Νοσοκομείο είναι η εφαρμογή τύπου **NETTERM**.

Τα ραντεβού από τον Ανάδοχο θα κλείνονται ως ακολούθως στις εφαρμογές της πλατφόρμας ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ :

- Για τα **Τακτικά (ΤΕΙ)** στην εφαρμογή : ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ
- Για τα **Απογευματινά** στην εφαρμογή : ΟΛΟΗΜΕΡΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

Η όλη **διαχείριση** των εφαρμογών (Δημιουργία Προγραμμάτων ΤΕΙ και ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΩΝ, Κωδικοί Πρόσβασης, κλπ.) γίνεται από το Νοσοκομείο μας – Τμήμα Οργάνωσης και Πληροφορικής.

Ο Ανάδοχος οφείλει να λειτουργεί στο Πληροφοριακό Σύστημα του Νοσοκομείου μας (στις 2 προαναφερθείσες εφαρμογές) **σύμφωνα με τις οδηγίες και την εκπαίδευση που θα λάβει** από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Νοσοκομείου.

Η **Γραμματεία Τακτικών Εξωτερικών Ιατρείων** και η **Γραμματεία Ολοήμερης Λειτουργίας** θα δώσουν **γραπτές οδηγίες στον Ανάδοχο, τις οποίες θα εφαρμόζει απαρέγκλιτα**, για τον τρόπο χειρισμού των τηλεφωνημάτων, όπως στοιχεία που πρέπει να καταχωρούνται, τύποι ιατρείων, προετοιμασία εξετάσεων, διαχείριση ασφαλισμένων/ανασφάλιστων ασθενών, διαχείριση πρωινών και απογευματινών ραντεβού για μείωση του χρόνου αναμονής όταν δεν χρεώνεται ο ασθενής, κλπ.

Το κλείσιμο των ραντεβού (Τακτικών και Απογευματινών) θα γίνεται από τον Ανάδοχο **με on-line σύνδεση στον Server του Νοσοκομείου μας μέσω ευρυζωνικής σύνδεσης τύπου ADSL**. Το κλείσιμο των ραντεβού θα γίνεται **στις εγκαταστάσεις του Αναδόχου (CALL CENTER)**, εκτός των χώρων του Νοσοκομείου μέσω απομακρυσμένης διαδικτυακής σύνδεσης.

Ο **εξοπλισμός (υπολογιστικός και δικτυακός) που θα χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος** για το κλείσιμο των ραντεβού θα παραμετροποιηθεί κατάλληλα από τον ίδιο τον Ανάδοχο, κατόπιν υποδείξεως του Τμήματος Οργάνωσης και Πληροφορικής του Νοσοκομείου, ώστε να **συνεργάζεται πλήρως με τα**

16PROC005376744 2016-11-11

συστήματα του Νοσοκομείου και να είναι συμβατός με τις απαιτούμενες εφαρμογές που θα λειτουργούν.

Το κόστος και η συντήρηση του εν λόγω εξοπλισμού (υπολογιστικός και δικτυακός) που θα χρησιμοποιείται από τον Ανάδοχο στις εγκαταστάσεις του καθώς και τα όποια τηλεπικοινωνιακά τέλη θα βαρύνουν τον ίδιο τον Ανάδοχο.

Καταμέτρηση ραντεβού : Η καταμέτρηση των κλεισμένων ραντεβού (Τακτικών και Απογευματινών) θα γίνεται τόσο από το Τμήμα Οργάνωσης και Πληροφορικής του Νοσοκομείου, όσο και από τον Ανάδοχο. **Σε περίπτωση απόκλισης θα ισχύουν τα στοιχεία που θα χορηγεί το Νοσοκομείο. Για τα ραντεβού που ακυρώνονται, ο Ανάδοχος θα παρουσιάζει πλήρη καταγραφή (αρχείο τύπου excel) με την Ακύρωση, Ημερ. Ακύρωσης, Όνομα Ασθενούς, Ιατρείο, Λόγο ακύρωσης, κλπ. Οι καταμετρήσεις θα γίνονται σε καθημερινή και μηνιαία βάση. Αντίστοιχη καταγραφή θα γίνεται και για τα ραντεβού που επιβεβαιώνονται. Ακυρώσεις και επιβεβαιώσεις θα γίνονται μόνο τηλεφωνικά και κατόπιν έγγραφης (fax ή e-mail) εντολής του Νοσοκομείου. Σε περίπτωση που ο ίδιος ο Ασθενής ακυρώσει ή επιβεβαιώσει το ραντεβού του δεν θα υπάρχει χρέωση του νοσοκομείου.**

Εμπιστευτικότητα : Όλα τα στοιχεία που καταχωρεί και επεξεργάζεται ο Ανάδοχος και αφορούν σε ραντεβού, **θεωρούνται εμπιστευτικά και προσωπικά.** Σε κάθε περίπτωση θα γίνεται εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας περί προσωπικών δεδομένων.

Β. ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ / ΠΟΛΙΤΗ

Ο Ασθενής / Πολίτης προκειμένου να **κλείσει** (ή να ακυρώσει ή επιβεβαιώσει ραντεβού) θα καλεί στο τηλέφωνο **2610 225050** (το οποίο είναι τηλέφωνο του νοσοκομείου).

Η χρέωση του ασθενούς θα είναι χρέωση αστικής ευθύνης περιοχής Πατρών.

Η κλήση αυτή θα εκτρέπεται προς τις εγκαταστάσεις του Αναδόχου.

Το οποιοδήποτε **κόστος εκτροπής της κλήσης από το 2610 225050 προς τις εγκαταστάσεις του Αναδόχου, θα βαρύνει αποκλειστικά και μόνο τον Ανάδοχο** και σε ουδεμία περίπτωση δεν θα βαρύνει το Νοσοκομείο ή τον καλούντα ασθενή.

16PROC005376744 2016-11-11

Σε περιπτώσεις κλήσεων του ασθενούς / πολίτη από τον Ανάδοχο για ακύρωση, επιβεβαίωση, κλπ., η κλήση θα γίνεται χωρίς απόκρυψη του τηλεφωνικού αριθμού του Αναδόχου.

Και στις εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις θα πρέπει να αναφέρεται το όνομα του τηλεφωνητή του Αναδόχου.

Γ. ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει εγκαταστάσεις ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ (CALL CENTER) με τα ακόλουθα τεχνικά χαρακτηριστικά :

- Το CALL CENTER (Τηλεφωνικό Κέντρο) του Αναδόχου θα πρέπει να διαθέτει τις κατάλληλες και απαραίτητες **υποδομές απρόσκοπτης λειτουργίας** του, δηλαδή συστήματα UPS, Backup, κλπ.
- Απαραίτητη είναι η **ηχογράφηση** των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων για το κλείσιμο των ραντεβού (καθώς και όποιες ακυρώσεις, επιβεβαιώσεις, κλπ.). Οι ηχογραφημένες κλήσεις θα πρέπει να φυλάσσονται και να είναι διαθέσιμες για πιθανό έλεγχο από πλευράς Νοσοκομείου οποτεδήποτε αυτό ζητηθεί.
- Το **επίπεδο παροχής υπηρεσιών (Service Level Agreement), καθορίζεται στο ότι θα πρέπει απαντάται εντός 30 δευτερολέπτων ένα ποσοστό κλήσεων ίσο με 80 % (80/30) τουλάχιστον.** Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει το 80 % των κλήσεων των ασθενών να απαντώνται από τους τηλεφωνητές του αναδόχου εντός 30 δευτερολέπτων το μέγιστο.
- Ιδιαίτερη μέριμνα χρειάζεται από τον Ανάδοχο τις ημέρες αιχμής όπως κάθε Δευτέρα και τις πρωινές ώρες που υπάρχει αυξημένη κίνηση, ώστε να διατηρείται η μέση διάρκεια αναμονής στα επιθυμητά επίπεδα και να απαντάται τουλάχιστον το 80 % των εισερχομένων κλήσεων εντός 30 sec.
- Το CALL CENTER θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να εξυπηρετήσει ταυτόχρονα τουλάχιστον δέκα (10) εισερχόμενες κλήσεις σε ώρες αιχμής.

Δ. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Ακολούθως περιγράφονται οι ζητούμενες υπηρεσίες από το CALL CENTER του Αναδόχου:

16PROC005376744 2016-11-11

1. Κλείσιμο Ραντεβού (περίπου **7.000 μηνιαίως**) – ΝΑ ΔΟΘΕΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ **ΤΙΜΗ ΑΝΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΠΟΥ ΘΑ ΚΛΕΙΝΕΤΑΙ**

2. Ακύρωση Ραντεβού, μόνον κατόπιν έγγραφης (fax ή e-mail) εντολής του Νοσοκομείου – **ΔΕΝ ΧΡΕΩΝΕΤΑΙ ΤΟ ΓΝΠ** (Οι όποιες ακυρώσεις θα γίνονται τηλεφωνικά ΚΑΙ ΧΩΡΙΣ ΚΟΣΤΟΣ).

3. Επιβεβαίωση Ραντεβού, μόνον κατόπιν έγγραφης (fax ή e-mail) εντολής του Νοσοκομείου – **ΔΕΝ ΧΡΕΩΝΕΤΑΙ ΤΟ ΓΝΠ** (Οι όποιες επιβεβαιώσεις θα γίνονται τηλεφωνικά ΚΑΙ ΧΩΡΙΣ ΚΟΣΤΟΣ).

4. Ακυρώσεις και Επιβεβαιώσεις όταν καλεί ο ίδιος ο Ασθενής δεν θα χρεώνονται.

5. Ηχητικό μήνυμα στην αρχή κάθε κλήσης όπου :

- Θα αναφέρεται ο όρος «Υπηρεσίες Τηλεφωνικών Ραντεβού Γενικού Νοσοκομείου Πατρών»
- Το ωράριο λειτουργίας των υπηρεσιών
- Θα δίνεται τηλέφωνο υπηρεσίας του Νοσοκομείου για **παράπονα**
- Θα ενημερώνεται ο ασθενής/πολίτης ότι η κλήση καταγράφεται

6. Επάνδρωση του CALL CENTER της εταιρείας (Αναδόχου) με **ικανό αριθμό ατόμων**, ώστε ο μέγιστος **χρόνος αναμονής** να είναι ο ελάχιστος δυνατός. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να ισχύει το προαναφερθέν 80/30, δηλαδή να απαντάται τουλάχιστον το 80 % των κλήσεων εντός 30 sec. Το CALL CENTER θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να εξυπηρετήσει ταυτόχρονα τουλάχιστον δέκα (10) εισερχόμενες κλήσεις σε ώρες αιχμής.

7. Παροχή στατιστικών στοιχείων κλήσεων, όπως μέση διάρκεια αναμονής, ποσοστό απάντησης κλήσεων εντός 30 sec, ποσοστό απόρριψης κλήσεων **(Τα στοιχεία αυτά δεν θα χρεώνονται).**

8. Παροχή στατιστικών στοιχείων ανά Ιατρείο όπως : Πληρότητα Ιατρείου και Χρόνος Αναμονής Εξέτασης Ασθενούς για κάθε πρωινό και απογευματινό ιατρείο. **(Τα στοιχεία αυτά δεν θα χρεώνονται).**

16PROC005376744 2016-11-11

9. Τα Ραντεβού θα λειτουργούν κάθε ημέρα από **9:00 – 17:00**, εκτός Σαββάτου, Κυριακής και Αργιών.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΡΓΟΥ (Όλα τα ραντεβού του Νοσοκομείου μας πλην των ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΩΝ και ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΩΝ): Η ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΣΕ ΤΡΕΙΣ (3) ΜΗΝΕΣ

ΚΟΣΤΟΣ (ΓΙΑ ΤΡΕΙΣ ΜΗΝΕΣ) : 9.000,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.

Κριτήριο κατακύρωσης θα είναι η χαμηλότερη τιμή.

Προϋπολογισμός έργου εννέα χιλιάδων Ευρώ (9.000,00 €) συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ .

Η προσφορά θα πρέπει να είναι κλειστή σε σφραγισμένο φάκελο στον οποίο θα αναγράφονται ευκρινώς:

α) Τα στοιχεία του αποστολέα (επωνυμία, Δ/νση, τηλ. κ.λ.π.)

β) Τα στοιχεία του Νοσοκομείου με τις λέξεις: "ΠΡΟΣΦΟΡΑ για το έργο: «**ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΩΝ (ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΤΑΚΤΙΚΩΝ- ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ)**» **CPV: 79511000-9** για διάστημα ΤΡΙΩΝ (03) μηνών ήτοι από 30-11-2016 έως 30-01-2017 προϋπολογισμού 9.000,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ του Γενικού Νοσοκομείου Πατρών.

Οι προσφορές θα πρέπει να κατατεθούν στο Γραφείο Προμηθειών (κτίριο Γ. Γεννηματά 2ος όροφος) έως την **Πέμπτη 17-11-2016, ώρα 10:00 πμ**, όπου και το άνοιγμα των προσφορών θα πραγματοποιηθεί ενώπιον της Επιτροπής Αξιολόγησης όπως ορίσθηκε με την υπ' αρ.627/28-09-2016 Απόφαση Διοικητή με ΑΔΑ:ΩΖΓΜ46906Λ-ΡΜ2 του Γενικού Νοσοκομείου Πατρών.

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ

ΘΕΟΔΩΡΟΣ ΣΕΡΕΜΕΤΗΣ